

# Notat

**Fra** : Politikk  
**Saksbehandler** : Arnhild Baukhol

**Vår ref.:** 2009001709-5      **Ark.:** 033      **Dato:** 24.09.2009

## SVAR PÅ SPØRSMÅL FRA LIV STORMØRKEN

### HVA SLAGS SERVICE VIL ORDFØREREN GI VED SERVICETORGET?

Ringebu kommune ønsker å framstå som en JA-kommune med høy grad av service. Dette gjelder både servicetorget og alle øvrige enheter i kommunen.

### KAN DU FORTELLE HVILKE SVAR INNBYGGERNE KAN FÅ DER?

#### *Beskrivelse av dagens service ved ekspedisjonen i rådhuset*

Vi har ikke etablert servicetorg i Ringebu kommune og har derfor mer begrensa publikumsbistand enn kommuner som har etablert dette. Hos oss må publikum få svar på enkeltsaker stort sett hos saksbehandler som er fagperson på feltet.

#### *Ekstern service*

Ekspedisjonen i rådhuset kan bistå publikum med følgende:

- Ta imot og hjelpe personer som kommer inn i Rådhuset – veilede vedr. hvor de kan få hjelp til sin sak
- Bistå publikum med kopiering, innbinding m.m
- Enkle spørsmål vedr. innsendte saker fra publikum – hvem er saksbehandler etc.
- Innsyn i dokumenter som ikke er unntatt fra offentlighet
- Bemanne sentralbordet og videreformidle telefoner og beskjeder til rett person
- Gi ut skjemaer og bistå i forhold til utfylling eks. søknad på stilling, søknad om støttekontakt ect.
- Reservasjon av møterom og Kaupanger
- Lage daglig oppslag om møtevirksomhet på huset

#### *Intern service*

- Mottak, sortering, scanning og journalføring av post inn og ut av kommunen
- egenmeldingsskjema for fravær, kvartalsreiseregninger, timelister,
- TV-aksjon hver høst
- Veilede og bistå i forhold til programmene WebSak og Outlook.
- Tilfeldig fakturering
- Forhåndsstemming ved kommunevalg og stortingsvalg

### HVA GJØR KOMMUNEN INTERNT FOR Å HJELPE DE UTENLANDSKE BORGERNE VÅRE?

Kommunen bestreber seg på å ha ansatte som behersker ulike språk.

PÅ NAV KAN IKKE DE ANSATTE KOMMUNISERE PÅ ENGELSK! DE VIDERESENDER SINE UTENLANDSKE ”KUNDER” TIL MEG FOR Å HJELPE DEM. ER DET SLIK DET FORTSATT SKAL VÆRE?

ER DET IKKE PÅ TIDE Å SETTE OPP EN RADIO PÅ VENTEROMMET DER? MANGE FØLER SEG UTHENGT NÅR DE MÅ FORTELLE SINE HISTORIER FOR HELE VENTEROMMET. HAR PÅPEKT DETTE OGSÅ FØR UTEN AT NOE ER BLITT GJORT.

- På NAV kontoret har vi 5 av de tilsatte som betjener mottaksfunksjonen på hel eller deltid. Vi har til enhver tid 2 stk i mottak. I likhet med befolkningen forøvrig er det forskjell i språkkunnskap blant de tilsatte. Ikke alle er derfor like gode i engelsk, men alle forstår noe, og kan til en viss grad gjøre seg forstått. Dersom de står fast, og ikke greier å kommunisere på engelsk i mottaket, tilkaller de hjelp fra øvrige tilsatte ved kontoret. Vi henviser ingen engelsktalende brukere til ”eksterne”.  
Det vi imidlertid har økende utfordringer med ifht innbyggere (brukere), er at disse har ulike nasjonaliteter, og flere har ingen eller dårlige norskkunnskaper. I tillegg er det flere brukere som ikke snakker/forstår engelsk. Vi har brukere som bare snakker polsk, litauisk, latvisk osv., og da greier ikke vi å kommunisere uten at de har med seg tolk – eller vi bestiller tolketjenester.
- Venterommet ved NAV Ringebu er et av svært få NAV kontor i landet som har ”lukkede” mottakskontorer. De to publikumsmottakskontorene har glassdører som kan lukkes. Brukerne tilbys dette ved samtale. I tillegg har vi et tilbaketrasket samtalerom der lengre samtaler føres. Vi ønske å tilby våre brukere innbydende lokaler, og da blir det en balansegang mellom åpenhet og hvor lukket det kan være. Vi er imidlertid klar over noe ”lydlekkasje” fra de to mottakskontorene. Radio er derfor innkjøpt for en tid tilbake, og er plassert slik at den skal fange noe oppmerksomhet bort fra de samtaler som føres på mottakskontorene. Dette er imidlertid også en balansegang ifht hørselshemmede brukere og støy. Vil imidlertid også påpeke at dagens NAV kontor har betydelig bedre lokaliteter ifht at brukerne ikke må fortelle sine historier for ”hele venterommet” enn tidligere sosialkontor, NAV arbeid og NAV trygd hadde.

Men vi takker for innspill – noe som alltid vil være med på å gjøre oss bedre!

#### FYLKESVEG ØYER / SØR-FRON - SKILTING

- Det er riktig at fylkesvei 319, inn i Ringebu kommune, ikke har komunegrense-skilt med ”Ringebu kommune”.  
Statens vegvesen har igjen noen midler på skilting langs fylkesveger, og dersom Ringebu kommune ønsker at skiltet skal settes opp, kan dette utføres i høst.

#### FYLKESVEG FÅVANG / TRETEN - VEGSTANDARD

- Når det gjelder vegstandarden på fylkesvei 319 fra Øyer grense og nordover, er dette tidligere tatt opp med vegvesenet.  
Ringebu kommune skal gi uttalelse om denne vegen i kommende 4-års plan for fylkesvegene i Oppland.